

BAC PRO Accueil - relation clients et usagers *Formation accessible en alternance*



Métiers et emplois visés :

- Hôte.sse. d'accueil
- Chargé.e d'accueil
- Standardiste ou hôte.sse standardiste
- Télé-hôte.sse, télé-conseiller.ère dans les secteurs de la banque, du tourisme, de la culture, de l'immobilier, de la grande distribution, de l'hôtellerie-restauration, à la Poste
- Agent multiservices d'accueil dans les hôpitaux
- Agent d'accueil, agent d'escale ou agent d'accompagnement dans le secteur du transport

Public concerné :

Demandeur.euse d'emploi
Jeune 16-29 ans
Salarié.e
Individuel.le autre

Objectifs de la formation :

- Travailler en relation avec la clientèle ou avec un public d'utilisateur
- Répondre aux demandes en face-à-face ou par téléphone
- Évaluer la satisfaction de l'interlocuteur
- Traiter les réclamations

Contenu de la formation :

- Gestion de la fonction accueil
- Vente de services ou de produits en face à face ou par téléphone
- Gestion des activités administratives connexes à l'accueil
- Participation à la démarche qualité de l'accueil
- Prise de contact téléphonique
- Traitement des appels
- Accueil en face à face
- Analyse et traitement d'une demande
- Gestion de l'espace de travail
- Conduite d'une démarche d'analyse de situations en appliquant la démarche de résolution de problème
- Analyse de l'organisation économique et juridique de la société contemporaine dans le contexte de l'activité professionnelle
- Enseignements généraux : Économie, droit, Mathématiques, Français, Histoire-Géographie et enseignement moral et civique, langues vivantes

Méthodes et outils pédagogiques :

Alternance centre - entreprise. Intégration en formation initiale. Suivi individualisé dans l'acquisition des savoirs et savoir-faire. La durée totale est donnée à titre indicatif. Un positionnement réglementaire sera réalisé en début de parcours afin d'étudier la possibilité de réduction du nombre d'heures.

Modalités d'enseignement :

Formation entièrement présentielle

Durée indicative en centre de formation :

1100 heures

Pré-requis :

Pour suivre cette formation nous vous demandons de posséder un CAP ou BEP du secrétariat, de la comptabilité ou de la vente, ou expérience professionnelle significative.

GRETA DE LA MANCHE

Siège social : lycée Curie/Corot - 377 rue de l'Exode - BP 40245 - 50000 Saint-Lô
N° SIRET : 19501219000029 - N° de déclaration d'activité : 2550P200050
Document non contractuel, peut-être soumis à modification

Modalités d'admission :

Plusieurs modalités possibles :

- Admission sur dossier
- Admission après entretien
- Admission après test

Niveau d'entrée :

Obligatoire : niveau 3 (CAP, BEP, CFPA du premier degré)

Niveau de sortie :

niveau 4 (BP, BT, baccalauréat professionnel ou technologique)

Validations :

- Diplôme du Ministère de l'Éducation Nationale
- Blocs de compétences : chacun des blocs constitutifs du diplôme peut être valide indépendamment des autres. La validation de l'ensemble des blocs permet de valider le diplôme.
- Diplôme accessible intégralement ou partiellement par la VAE

Financement :

Apprentissage
Contrat de professionnalisation
Plan de développement des compétences
ProA

Éligible au CPF

Code CPF : 243094

Tarif de référence :

15€ / h

Lieu(x) de formation :

Cherbourg-En-Cotentin

Accès Handicapés :

Locaux accessibles aux personnes en situation de handicap.

Renseignements et inscriptions

Nom du contact : Bertrand PAILLIER
Téléphone : 02 33 88 60 40
Courriel : greta.cherbourg@ac-caen.fr

GRETA DE LA MANCHE

Siège social : lycée Curie/Corot - 377 rue de l'Exode - BP 40245 - 50000 Saint-Lô
N° SIRET : 19501219000029 - N° de déclaration d'activité : 2550P200050
Document non contractuel, peut-être soumis à modification